**LE VOL DU PORTABLE**

* **Eva:** Bonjour Madame, excusez-moi on vient de me voler mon Smartphone.
* **Agent \*RATP:** Est-ce que vous avez contacter votre opérateur?
* **Eva:** Oui je viens de le faire, mais ma ligne sera coupée dans deux heures.
* **Agent:** Je vais prendre votre déposition, je vous rappelle que la police peut avoir accès aux bandes des vidéos de surveillance pendant 48h, vous devez porter plainte Madame.
* **Eva:** Est-ce que j’ai besoin d’apporter des pièces justificatives au commissariat?
* **Agent:** Oui Madame on vous demandera le numéro de matricule du téléphone, la facture d’achat et une pièce d’identité.
* **Eva:** Merci bien, au revoir Madame.

*\*RATP: Régie Autonome des Transports Parisiens*

**PERTE DE LA VALISE**

* **Eva:** Bonjour Madame, excusez-moi, je n’ai pas récupéré ma valise, elle n’était pas sur le tapis roulant.
* **Agent:** Oui, alors présentez-vous au comptoir des bagages, ou celui de votre compagnie aérienne, avec votre billet, votre carte d'embarquement et les étiquettes bagages à code-barre afin de signaler la disparition de votre bien. Si on vous les demande, exigez une copie des documents au cas où les choses se compliqueraient par la suite.
* **Eva:** est-ce que je dois rester quelques jours dans la ville où l’ avion a atterri afin de pouvoir récupérer mes bagages?
* **Agent:** Oui c’est conseillé.
* **Eva:** Et si mes bagages n’arrivent pas?
* **Agent:** Si votre bagage arrive abîmé, vous avez sept jours à compter de la restitution de celui-ci pour signaler par écrit le dommage auprès du transporteur. Si votre valise n’arrive pas, adressez une réclamation au Service Clientièle, (Litiges Bagages) de la compagnie aérienne. À votre courrier de demande d’indemnisation, vous joindrez le formulaire de déclaration rempli à l’aéroport et les copies de vos justificatifs de vols, et envoyez le tout en Recommandé avec accusé de réception.
* **Eva:** Merci Madame.

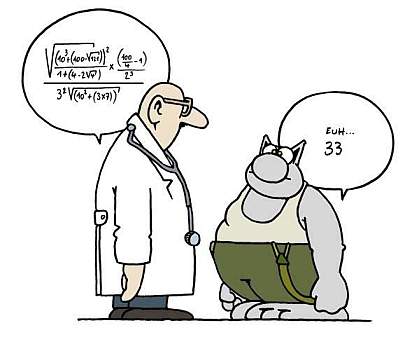
**ERREUR DANS L’ADDITION**

* **Eva:** Excusez-moi Madame, je crois qu’il y a une erreur. Je n’ai pas commander ce menu-là. Je n’ai pas commandé de dessert. Je n’ai pas pris de café. Et sur le menu la bouteille d’eau coûte 2 euros et vous m’avez compté 2euros 50.
* **Serveuse:** Je vais voir. Oui, effectivement Madame, je me suis trompée d’addition. Excusez-moi, voilà la vôtre. Je suis désolée.

**CHANGEMENT D’UN ARTICLE**

* **Eva:** Bonjour Madame, je voudrais changer cet article. On me l’a offert et ce n’est pas ma taille.
* **Vendeuse:** Oui Madame pas de souci, je vous change la taille ou je vous fait un avoir, car on ne rembourse pas en période de soldes.
* **Eva:** D’accord, je vais prendre ce pull en laine, mais il coûte plus cher.
* **Vendeuse:** Pas de problème, vous n’avez qu’ à payer la différence.
* **Eva:** D’accord, je le prends, est-ce que peux payer par carte bancaire.
* **Vendeuse:** Oui bien sûr. Vous devez seulement introduire votre code.
* **Eva:** Vous avez besoin de ma carte d’identité?
* **Vendeuse:** Non, en France ce n’est pas nécessaire.

**CHEZ LE MÉDECIN**



* **Eva:** Bonjour Monsieur, je crois que je suis allergique aux noix. Ça me démange, j’ai les lèvres qui ont gonflé, j’ai du mal à parler et j’ai mal à l’estomac.
* **Médecin:** Je dois vous faire une piqûre et je vais vous donner en complément, un traitement contre l’allergie. Je vous donne des génériques pour être remboursé.

Voilà votre ordonnance.

* **Eva:** Je suis espagnole.Je n’ai pas la carte vitale.
* **Médecin:** Alors vous devez me régler les honoraries. Ça fera 23 euros, c’est marqué sur la feuille de maladie, vous vous ferez rembourser en Espagne.

*Un* ***médicament générique*** *est un* [*médicament*](http://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9dicament) *identique ou équivalent à celui d'une* [*marque*](http://fr.wikipedia.org/wiki/Marque_d%C3%A9pos%C3%A9e) *(appelé médicament princeps), mais produit et vendu sous sa* [*dénomination commune internationale*](http://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9nomination_commune_internationale) *(DCI, nom chimique de la substance) ou sous un nouveau nom commercial. La* [*substance active*](http://fr.wikipedia.org/wiki/Substance_active_(m%C3%A9dicament)) *(ou principe actif du médicament) en est identique à celle du produit de marque, les seules différences possibles étant la présentation et les excipients*